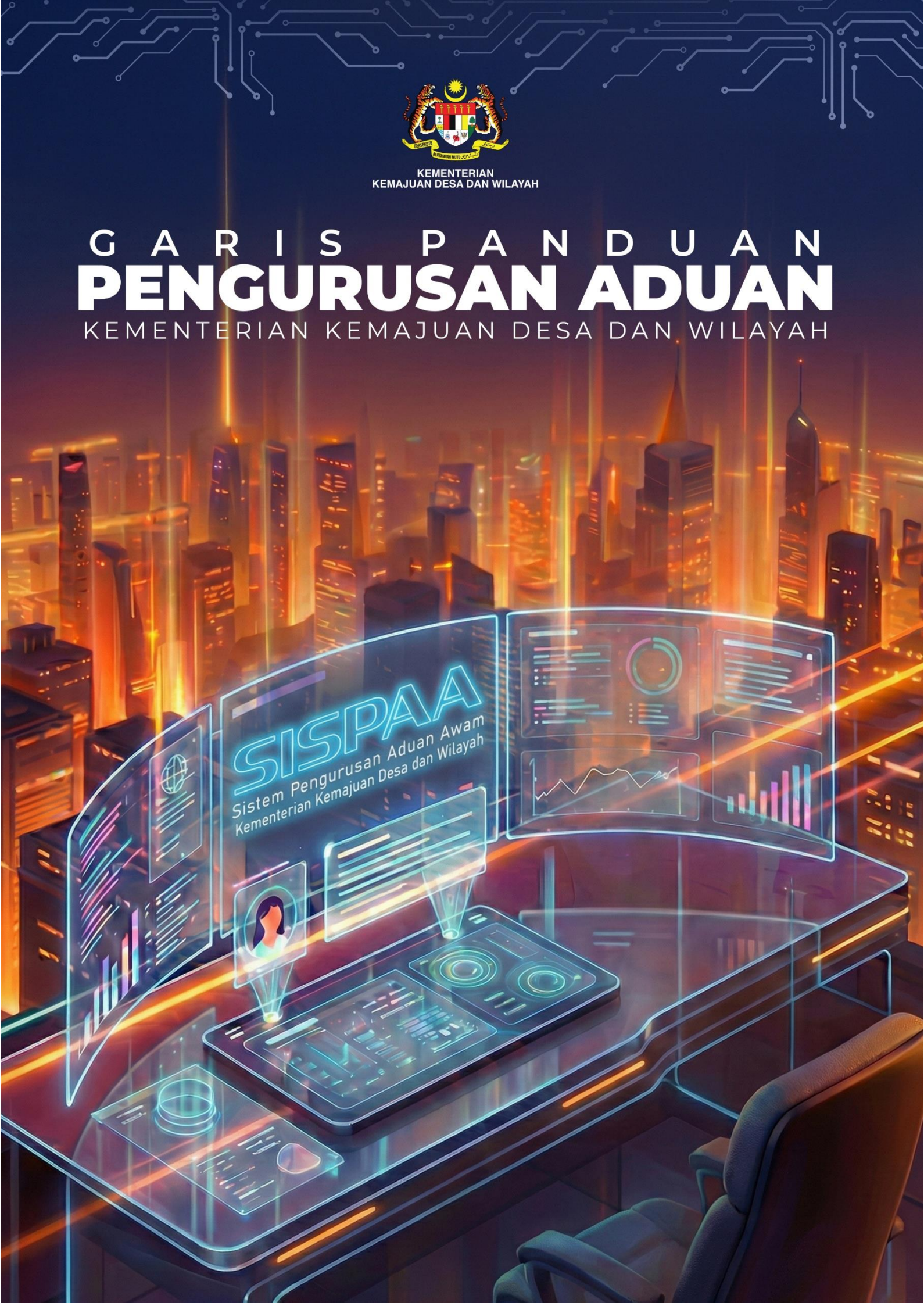
KEMENTERIAN
KEMAJUAN DESA DAN WILAYAH

GARIS PANDUAN
PENGURUSAN ADUAN
KEMENTERIAN KEMAJUAN DESA DAN WILAYAH



KEMENTERIAN
KEMAJUAN DESA DAN WILAYAH

GARIS PANDUAN PENGURUSAN ADUAN KEMENTERIAN KEMAJUAN DESA DAN WILAYAH (KKDW)

DITERBITKAN OLEH:
UNIT KOMUNIKASI KORPORAT
JANUARI 2026

KANDUNGAN

BIL	PERKARA	MUKA SURAT
1	Objektif	**4**
2	Skop	**4**
3	Rujukan	**4**
4	Tafsiran dan Skop Pemantauan 4.1 Aduan 4.2 Kategori Aduan 4.3 Sistem Pengurusan Aduan Awam (SISPAA) 4.4 Penolakan Aduan	**4**
5	Tanggungjawab Pegawai Penyelaras Aduan/ Pegawai Perhubungan Awam	**6**
6	Prosedur Standard Pengurusan Aduan 6.1 Carta Aliran Kerja Pengurusan Aduan	**9**
7	Prosedur Standard Pengurusan Pertanyaan 7.1 Carta Aliran Kerja Pengurusan Pertanyaan	**11**
8	Prosedur Standard Pengurusan Cadangan dan Penghargaan 8.1 Carta Aliran Kerja Pengurusan Cadangan dan Penghargaan	**13**
9	Panduan Penetapan Kategori Aduan 9.1. Kriteria Tahap Kompleksiti Aduan 9.1.1. Aduan Biasa 9.1.2. Aduan Kompleks 9.2. Syarat-Syarat Penukaran Kompleksiti Biasa Kepada Kompleks	**14**

10	Pengurusan Aduan Melalui SISPAA 10.1 Tempoh Pendaftaran Aduan 10.2 Dokumentasi SISPAA 10.3 Penyelesaian dan Penutupan Maklum Balas dalam SISPAA 10.4 Tanggungjawab dan Tindakan 10.5 Carta Aliran Kerja	**16**
11	Pengurusan Aduan yang Diterima Melalui Media Massa 11.1 Tanggungjawab dan Tindakan 11.1.1 Laporan Berita/Artikel 11.1.2 Surat Kepada Pengarang/Surat Pembaca 11.2 Carta Aliran Kerja	**21**
12	Pengurusan Aduan Tular Media Sosial 12.1 Tanggungjawab dan Tindakan 12.2 Carta Aliran Kerja	**25**
13	Pengurusan Aduan Surat Layang 13.1 Tanggungjawab dan Tindakan 13.2 Carta Aliran Kerja	**29**
14	Pengurusan Aduan Berulang 14.1 Tanggungjawab dan Tindakan	**32**
15	Pengurusan Aduan Integriti 15.1 Tanggungjawab dan Tindakan	**33**
16	Pengurusan Siasatan Aduan 16.1 Pelantikan Jawatankuasa/Pegawai Penyiasat 16.2 Siasatan Aduan Kategori Biasa 16.3 Siasatan Aduan Kategori Kompleks 16.4 Etika Siasatan 16.5 Kaedah/Strategi Siasatan 16.6 Carta Aliran Kerja	**34**

17	Tindakan Pelaksanaan	**40**
18	Pertanyaan Berkaitan Pelaksanaan Garis Panduan	**40**
19	Tarikh Pelaksanaan	**40**
	Lampiran-Lampiran i. Singkatan ii. Lampiran A : Surat Lantikan Pegawai Siasatan iii. Lampiran B : Senarai Tugas dan Etika Pegawai Penyiasat iv. Lampiran C : Aku Janji Pegawai Siasatan Aduan v. Lampiran D : Format Surat Permohonan Maklum Balas vi. Lampiran E : Format Surat Lantikan Jawatankuasa Penyiasat vii. Lampiran F : SOP Aduan Biasa SOP Aduan Kompleks	**41**

1. OBJEKTIF

Garis panduan ini bertujuan memastikan pengurusan aduan pelanggan Kementerian Kemajuan Desa dan Wilayah (KKDW) dikendalikan dengan efisien, teratur dan berkesan.

2. SKOP

Panduan ini akan diguna pakai di seluruh KKDW termasuklah semua Bahagian, Jabatan dan Agensi di bawahnya.

3. RUJUKAN

3.1 Pekeliling Am Bilangan 2 Tahun 2022 : Penambahbaikan Pengurusan Aduan Awam.
3.2 PKPA Bilangan 1 Tahun 2009 : Penambahbaikan Proses Pengurusan Aduan Awam.
3.3 Berdasarkan semakan dan kajian kepada tindakan siasatan maklum balas aduan KKDW (kes-kes terdahulu yang telah diselesaikan).

4. TAFSIRAN DAN SKOP PEMANTAUAN

4.1 **Aduan**

Pernyataan perasaan tidak puas hati pelanggan atau orang ramai terhadap tindakan, dasar, polisi, amalan dan penyampaian perkhidmatan KKDW, Jabatan serta Agensi di bawah seliaannya yang dirasai tidak adil, tidak mematuhi undang-undang dan/atau peraturan yang sedia ada termasuk salah laku, penyelewengan, salah guna kuasa, salah tadbir dan seumpamanya.

Sumber penerimaan aduan adalah melalui:

i. SISPAA (Sistem Pengurusan Aduan Awam)
ii. E-mel
iii. Hadir Sendiri
iv. Telefon
v. Peti Cadangan/Aduan
vi. Media Massa (Media Cetak/Elektronik/Dalam Talian)
vii. Media Sosial (*Facebook, X, Instagram, TikTok*)

4.2 Kategori Aduan

Aduan diterima di bawah tindakan KKDW adalah mengenai perkara berikut:

i. Kelewatan atau Tiada Tindakan;
ii. Tindakan Tidak Adil;
iii. Kekurangan Kemudahan Awam;
iv. Kepincangan Pelaksanaan Dasar dan Kelemahan Undang-undang;
v. Salah Guna Kuasa/Penyelewengan;
vi. Salah Laku Anggota Awam;
vii. Kegagalan Mengikut Prosedur Yang Ditetapkan;
viii. Kualiti Perkhidmatan Yang Tidak Memuaskan Termasuk Kaunter dan Telefon;
ix. Kegagalan Penguatkuasaan; dan
x. Pelbagai Aduan.

4.3 SISPAA (Sistem Pengurusan Aduan Awam)

SISPAA merupakan sistem aduan awam yang dibangunkan oleh Biro Pengaduan Awam (BPA). Sistem ini berperanan sebagai sistem pengurusan aduan awam dan maklum balas pelanggan yang seragam dan bersepadu. Sistem ini boleh dicapai melalui Portal KKDW atau https://rurallink.spab.gov.my/eApps/system/index.do Unit Komunikasi Korporat selaku Penyelaras/Urus setia bertanggungjawab melakukan penugasan aduan/ pertanyaan ke Bahagian/Jabatan/Agensi di bawah KKDW melalui SISPAA.

Setiap Bahagian/Jabatan/Agensi di KKDW juga perlu menggunakan sepenuhnya SISPAA dalam pengurusan aduan awam meliputi penerimaan, pemantauan dan pelaporan. Semua aduan yang diterima melalui pelbagai saluran yang dinyatakan pada 4.1 (kecuali aduan melalui media sosial) **WAJIB** didaftarkan dalam SISPAA oleh Penyelaras Aduan di Bahagian/Jabatan/Agensi yang menerima aduan.

4.4 Penolakan Aduan

KKDW berhak menolak aduan yang dikemukakan sekiranya pengadu **enggan** memberikan maklumat yang betul dan lengkap, aduan yang **berniat jahat**, **berbentuk ugutan atau ancaman** dan sebarang aduan yang menggunakan **bahasa kesat dan lucah**.

Pernyataan Penafian (*Disclaimer*) aduan ini perlu dipaparkan di portal rasmi KKDW dan SISPAA KKDW seperti berikut:

"Untuk makluman, KKDW tidak akan mencampuri dalam urusan kes-kes aduan yang melibatkan keputusan mana-mana mahkamah/badan arbitari/seumpamanya serta mana-mana pertikaian yang melibatkan masalah peribadi antara syarikat/individu yang tiada kaitan dengan peranan/fungsi agensi Kerajaan."

Sekiranya mana-mana pihak Bahagian/Jabatan/Agensi ada menerima aduan yang dinyatakan, aduan boleh dirujuk kepada pihak urus setia bagi tindakan selanjutnya.

5. TANGGUNGJAWAB PEGAWAI PENYELARAS ADUAN (PA)/PEGAWAI PERHUBUNGAN AWAM (PPA)

Dalam memastikan prosedur ini dilaksanakan dengan berkesan, setiap PA/PPA adalah bertanggungjawab untuk:

i. Mendaftar dan menyelaras penerimaan sumber aduan melalui proses saringan maklum balas melalui SISPAA sebelum dipanjangkan bagi proses siasatan yang berkaitan.

ii. Memastikan penyelesaian setiap aduan adalah mematuhi piagam yang telah ditetapkan mengikut kategori:
    a. **Biasa – lima (5) hingga 15 hari bekerja; dan**
    b. **Kompleks – 16 hingga 365 hari.**

iii. Memantau dan membuat susulan bagi setiap aduan secara kerap dan berjadual dengan menghantar peringatan mesra melalui SISPAA, e-mel atau kumpulan *WhatsApp*.

iv. Memastikan maklumat dan prosedur Pengurusan Aduan disampaikan dan difahami oleh Pegawai-Pegawai Siasatan masing-masing untuk mengelakkan aduan tertunggak.

v. Menyelaraskan aduan yang masih dalam siasatan dan permasalahan berbangkit bagi tujuan mengemas kini maklumat di dalam log kerja SISPAA.

vi. Menyelaraskan perbincangan antara pengadu dalam proses penyelesaian kes aduan, sekiranya perlu.

vii. Memastikan maklum balas aduan/surat maklum balas disampaikan kepada pengadu dalam tempoh yang ditetapkan piagam pelanggan.

viii. Memastikan semua aduan yang telah diselesaikan ditutup dengan sewajarnya dalam SISPAA.

ix. Membuat analisis ke atas aduan yang diterima secara berjadual dan dilaporkan dalam Jawatankuasa Aduan Kementerian/Mesyuarat Pengurusan.

6. PROSEDUR STANDARD PENGURUSAN ADUAN AWAM

Secara asasnya semua aduan yang diterima oleh KKDW dikendalikan seperti berikut:

i. Membuat proses saringan bagi aduan yang sedia ada dalam SISPAA oleh penyelaras aduan KKDW.

ii. Daftarkan aduan yang baru diterima dari pelbagai saluran (selain yang diterima terus melalui SISPAA) dalam SISPAA.

iii. Menghantar notifikasi akuan terima dalam tempoh satu (1) hari bekerja bagi setiap aduan yang diterima. Bagi butiran aduan yang tidak lengkap, Penyelaras Aduan boleh memohon maklumat daripada pengadu bersama notifikasi akuan terima tersebut dalam tempoh tiga (3) hari bekerja. Aduan boleh **ditutup sekiranya maklumat tidak diterima** dalam tempoh tersebut. Namun demikian, jika pengadu memberi maklumat selepas tempoh tiga (3) hari yang mana aduan telah ditutup, kes tersebut perlu dibuka semula (menggunakan nombor kes yang sama).

iv. Menyalurkan aduan kepada Bahagian/Jabatan/Agensi yang berkaitan untuk penugasan dan tindakan siasatan.

v. Memastikan Bahagian/Jabatan/Agensi yang berkaitan membuat semakan dan tindakan siasatan lanjut termasuk panggilan mesyuarat dan lawatan tapak jika berkaitan.

vi. Mengadakan mesyuarat bersama Bahagian/Jabatan/Agensi berkaitan bersama pengadu dan menubuhkan Jawatankuasa Siasatan Bebas **sekiranya perlu** bagi aduan yang memerlukan tindakan tersebut.

vii. Mengemukakan maklum balas kepada pengadu dalam tempoh yang ditetapkan mengikut kategori aduan (perkara 9.1 dan 9.2). Bagi aduan kategori biasa, surat maklum balas pengadu hendaklah dikeluarkan sebaik sahaja penyelesaian aduan diperoleh dalam tempoh lima (5) hingga 15 hari

bekerja. Manakala, bagi aduan kategori kompleks, surat maklum balas awal kepada pengadu mesti dimaklumkan dalam tempoh 15 hari bekerja, sementara tindakan siasatan dan penyelesaian ke atas aduan sedang dilaksanakan.

viii. Bentang kes-kes tertentu untuk pertimbangan Jawatankuasa Aduan di peringkat kementerian bagi tujuan penelitian dan penyelesaian **sekiranya perlu**.

ix. Bagi kes-kes aduan atau laporan berita/artikel yang disiarkan melalui media massa atau tular di media sosial, aduan ini memerlukan tindakan maklum balas atau maklum balas awal *(holding statement)* dalam tempoh **24 jam** yang dikemukakan kepada YBM/KSU/KP yang berkaitan bergantung kepada isu aduan bagi tujuan semakan dan kelulusan.

x. Maklum balas aduan media massa dan tular media sosial diurus berdasarkan tindakan dan tanggungjawab Pengurusan Aduan Media Massa (perkara 11.1) dan Pengurusan Aduan Media Sosial (perkara 12.1).

xi. Bagi kes-kes aduan yang diterima melalui Surat Layang, aduan perlu diurus secara pentadbiran (perkara 13.1).

xii. Bagi kes-kes aduan integriti melibatkan jabatan atau agensi, pengurusan aduan perlu dirujuk kepada Unit Integriti jabatan atau agensi dan kes ditutup dalam SISPAA KKDW (perkara 15.0).

xiii. Memastikan Bahagian/Jabatan/Agensi yang terlibat mengambil tindakan pembetulan dan tindakan pencegahan aduan yang sewajarnya.

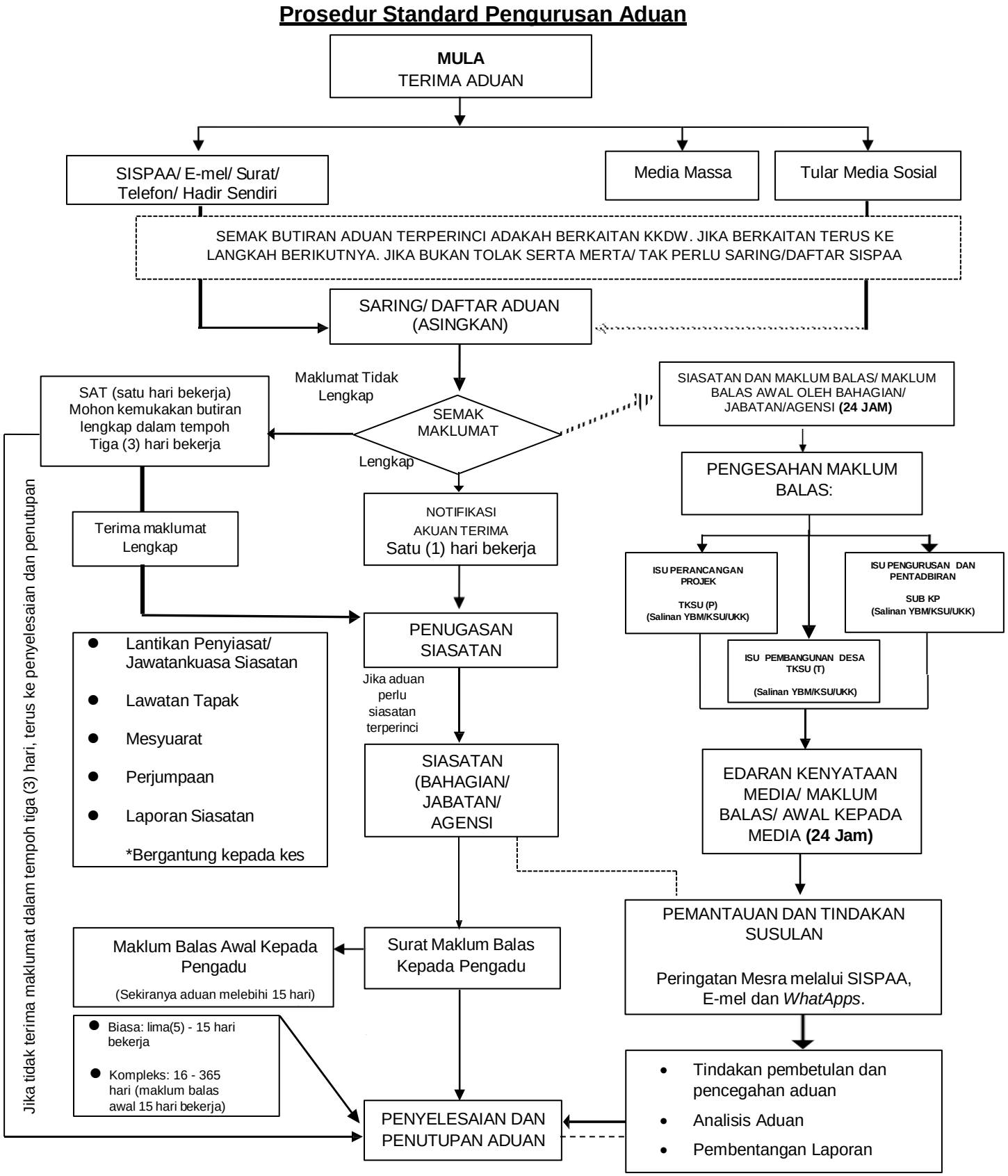
xiv. Memastikan semua aduan yang telah selesai ditutup dengan sewajarnya mengikut Piagam Pelanggan.

xv. Penyelaras Aduan perlu sentiasa memantau dan membuat tindakan susulan kepada Bahagian/Jabatan/Agensi yang berkenaan untuk memastikan laporan siasatan dan maklum balas diperoleh dalam tempoh ditetapkan.

xvi. Bagi kes-kes aduan berulang, Bahagian/Jabatan/Agensi perlu mengenal pasti punca utama yang menjurus kepada aduan tersebut dan menentukan tindakan pencegahan yang diambil boleh menyelesaikan aduan secara berkesan (perkara 14.1).

xvii. Membuat analisis atas aduan yang diterima dan dilaporkan dalam Jawatankuasa Aduan Kementerian/Bahagian/Jabatan/Agensi masing-masing.

6.1 Carta Aliran Kerja



7. PROSEDUR STANDARD PENGURUSAN PERTANYAAN

Secara asasnya semua pertanyaan yang diterima oleh KKDW dikendalikan seperti berikut:

i. Membuat proses saringan bagi pertanyaan yang sedia ada dalam SISPAA oleh Penyelaras Aduan KKDW.

ii. Daftarkan pertanyaan yang baru diterima dari pelbagai saluran (selain yang diterima terus melalui SISPAA) dalam SISPAA.

iii. Menghantar notifikasi akuan terima dalam tempoh satu (1) hari bekerja bagi setiap pertanyaan yang diterima. Bagi butiran pertanyaan yang tidak lengkap, Penyelaras Aduan boleh memohon maklumat daripada pengadu bersama notifikasi akuan terima tersebut dalam tempoh tiga (3) hari bekerja. Pertanyaan boleh **ditutup sekiranya maklumat tidak diterima** dalam tempoh tersebut. Namun demikian, jika pengadu memberi maklumat selepas tempoh tiga (3) hari yang mana pertanyaan telah ditutup, kes tersebut perlu dibuka semula (menggunakan nombor kes yang sama).

iv. Menyalurkan pertanyaan kepada Bahagian/Jabatan/Agensi yang berkaitan untuk penugasan dan tindakan selanjutnya.

v. Memastikan Bahagian/Jabatan/Agensi yang berkaitan membuat semakan dan menyediakan jawapan maklum balas. Siasatan lanjut termasuk panggilan mesyuarat dan lawatan tapak diadakan sekiranya perlu.

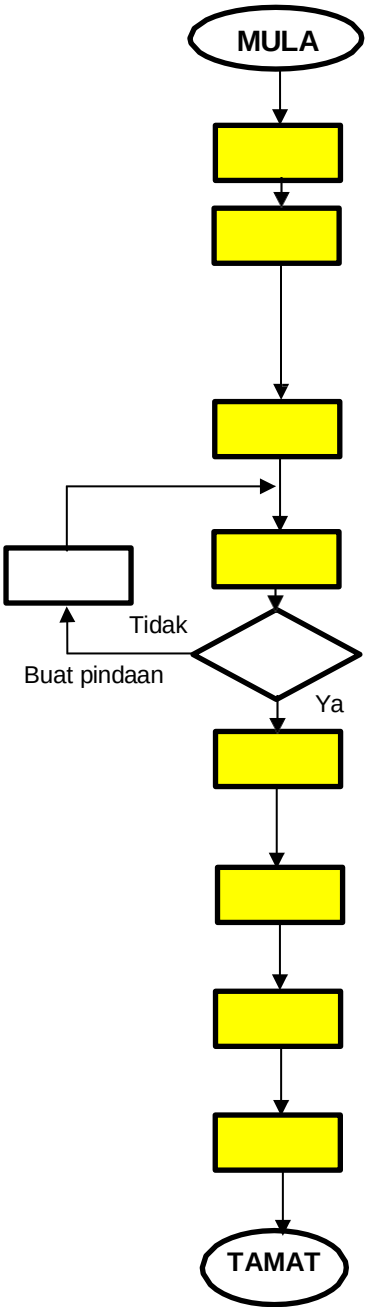
vi. Mengemukakan maklum balas dalam tempoh yang ditetapkan mengikut kategori bukan aduan iaitu lima (5) hari bekerja.

vii. Memberikan peringatan kepada Bahagian/Jabatan/Agensi yang berkenaan sekiranya tiada maklum balas diberikan dalam tempoh lima (5) hari bekerja.

viii. Memastikan semua pertanyaan yang telah selesai ditutup dengan sewajarnya mengikut Piagam Pelanggan.

ix. Membuat analisis atas pertanyaan yang diterima dan dilaporkan dalam Jawatankuasa Aduan Kementerian/Bahagian/Jabatan/Agensi masing-masing.

7.1 Carta Aliran Kerja Pertanyaan



PROSES KERJA	TEMPOH MASA
Menerima pertanyaan.	1 hari
Menyemak isi kandungan serta kesahihan pertanyaan dan memberi maklum balas akuan terima dalam tempoh **satu (1) hari** bekerja dari tarikh penerimaan.	1 hari
Memanjangkan pertanyaan kepada bahagian terlibat untuk mendapatkan maklum balas dalam tempoh **tiga (3) hari** bekerja dari tarikh terima.	3 hari
Menyediakan draf maklum balas pertanyaan.	
Mendapatkan persetujuan pegawai penyelia atas draf maklum balas.	
Memberi maklum balas pertanyaan dalam tempoh lima (5) hari bekerja dari tarikh terima.	
Memberikan peringatan kepada bahagian sekiranya melebihi tempoh lima (5) hari bekerja.	
Menutup dan merekod pertanyaan di dalam sistem.	
Menyediakan laporan pertanyaan secara bulanan kepada Mesyuarat Pengurusan.	

Jika tidak terima maklumat dalam tempoh tiga (3) hari, terus ke penyelesaian dan penutupan

8. PROSEDUR STANDARD PENGURUSAN CADANGAN DAN PENGHARGAAN

Secara asasnya semua cadangan dan penghargaan yang diterima oleh KKDW dikendalikan seperti berikut:

i. Membuat proses saringan bagi cadangan dan penghargaan yang sedia ada dalam SISPAA oleh penyelaras aduan KKDW.

ii. Daftarkan cadangan dan penghargaan yang baru diterima dari pelbagai saluran (selain yang diterima terus melalui SISPAA) dalam SISPAA.

iii. Menghantar notifikasi akuan terima dalam tempoh satu (1) hari bekerja bagi setiap cadangan dan penghargaan yang diterima.

iv. Menyalurkan cadangan dan penghargaan kepada Bahagian/Jabatan/Agensi yang berkaitan untuk maklum balas.

v. Memastikan Bahagian/Jabatan/Agensi yang berkaitan menyediakan jawapan maklum balas.

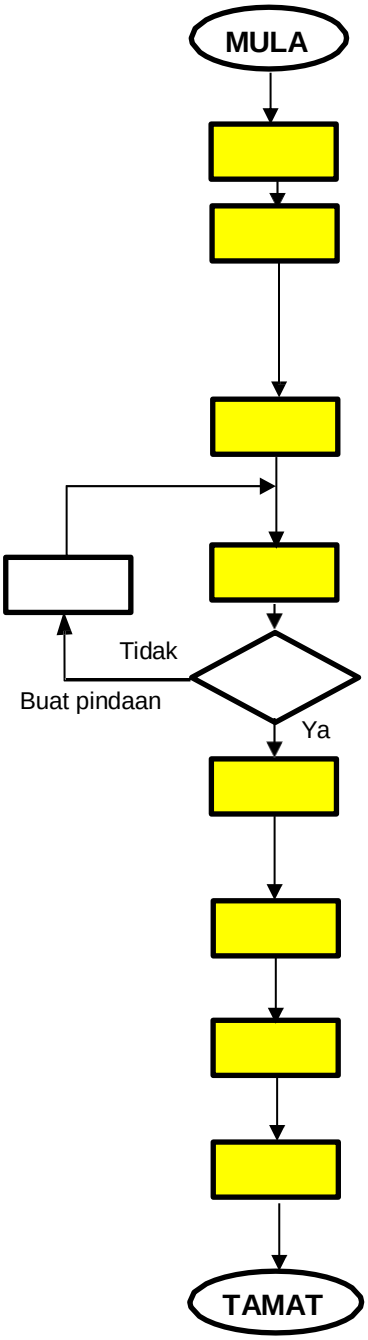
vi. Mengemukakan maklum balas dalam tempoh yang ditetapkan mengikut kategori bukan aduan. Bagi cadangan dan penghargaan maklum balas hendaklah dikemukakan sebaik sahaja maklum balas diperoleh dalam tempoh lima (5) hari bekerja.

vii. Memberikan peringatan kepada Bahagian/Jabatan/Agensi yang berkenaan sekiranya tiada maklum balas diberikan dalam tempoh lima (5) hari bekerja.

viii. Memastikan semua cadangan dan penghargaan yang telah selesai ditutup dengan sewajarnya mengikut Piagam Pelanggan.

ix. Membuat analisis atas cadangan dan penghargaan yang diterima dan dilaporkan dalam Jawatankuasa Aduan Kementerian/Bahagian/Jabatan/ Agensi masing-masing.

8.1 **Carta Aliran Kerja Cadangan dan Penghargaan**



PROSES KERJA	**TEMPOH MASA**
Menerima cadangan dan penghargaan.	1 hari
Menyemak isi kandungan serta kesahihan dan memberi maklum balas akuan terima dalam tempoh **satu (1) hari** bekerja dari tarikh penerimaan.	1 hari
Memanjangkan cadangan dan penghargaan kepada bahagian terlibat untuk mendapatkan maklum balas dalam tempoh **tiga (3) hari** bekerja dari tarikh terima.	3 hari
Menyediakan draf maklum balas cadangan dan penghargaan.	
Mendapatkan persetujuan pegawai penyelia atas draf maklum balas.	
Memberi maklum balas dalam tempoh lima (5) hari bekerja dari tarikh terima.	
Memberikan peringatan kepada bahagian sekiranya melebihi tempoh lima (5) hari.	
Menutup dan merekod cadangan dan penghargaan di dalam sistem.	
Menyediakan laporan cadangan dan penghargaan secara bulanan kepada Mesyuarat Pengurusan.	
Merekod dalam fail.	

Jika tidak terima maklumat dalam tempoh tiga (3) hari, terus ke penyelesaian dan penutupan

9. PANDUAN PENETAPAN KATEGORI ADUAN

Setiap aduan hendaklah dikendalikan berdasarkan fakta dan merit kes yang mungkin berbeza mengikut tahap kompleksiti. Kompleksiti sesuatu aduan yang diterima hendaklah ditentukan dengan betul supaya proses pengendaliannya dapat dibezakan mengikut tahap kesukaran. Terdapat dua (2) kategori aduan berdasarkan kriteria yang ditetapkan.

9.1 **Kriteria Tahap Kompleksiti Aduan**

9.1.1 **Aduan Biasa**	**Contoh Kes Aduan**
i. Siasatan aduan melibatkan satu Unit/ Bahagian/Agensi sahaja. ii. Aduan tidak memerlukan lawatan ke lokasi mahupun melibatkan penubuhan Jawatankuasa Siasatan. iii. Aduan yang telah mempunyai maklum balas standard seperti isu kesesakan parkir. iv. Memerlukan tindakan pembetulan segera. v. **Boleh/yakin dapat diselesaikan dan ditutup dalam tempoh lima (5) hingga 15 hari bekerja daripada tarikh terima aduan**. vi. Walau bagaimanapun, bagi kes-kes aduan sekiranya tidak dapat diselesaikan dalam tempoh 15 hari bekerja dan aduan tersebut menepati syarat penukaran tahap kompleksiti, BIASA kepada KOMPLEKS, Penyelaras Aduan dibenarkan membuat penukaran dengan menyatakan/mengemas kini justifikasi keperluan penukaran tersebut dalam log kerja SISPAA.	i) Aduan panggilan telefon tidak berjawab. ii) Kualiti perkhidmatan yang tidak memuaskan. iii) Penguatkuasaan.

9.1.2 **Aduan Kompleks**	**Contoh Aduan**
i. Siasatan aduan melibatkan lebih daripada satu Unit/Bahagian/Agensi. ii. Aduan memerlukan siasatan yang terperinci melibatkan lawatan ke lokasi tapak dan penubuhan Jawatankuasa Bebas Siasatan dan lain-lain perbincangan/perjumpaan yang berkaitan. iii. Aduan berkaitan **tindakan penguatkuasaan** yang memerlukan tempoh siasatan dan pemantauan yang panjang. iv. Aduan mungkin berkaitan dengan penyalahgunaan kuasa atau salah laku (integriti) individu yang berprofil tinggi atau pegawai KKDW lain tertakluk kepada isu aduan yang dibangkitkan. v. **Perlu diselesaikan dan ditutup dalam tempoh 365 hari (setahun) daripada tarikh terima aduan. Namun, MAKLUM BALAS AWAL kepada pengadu perlu disediakan <u>dalam tempoh 15 hari bekerja.</u>**	i) Aduan tatakelakuan atau integriti pegawai KKDW atau melibatkan individu berprofil tinggi (bergantung kepada kes). ii) Lain-lain aduan yang disahkan memerlukan tindakan siasatan yang melebihi tempoh 15 hari bekerja.

9.2 Syarat-syarat Penukaran Aduan Kompleksiti Biasa ke Kompleks

Dalam situasi tertentu, terdapat kes-kes aduan yang dikategorikan sebagai **Biasa** yang tidak dapat diselesaikan dalam tempoh 15 hari **BOLEH** ditukar kepada **Kompleks** berdasarkan syarat-syarat berikut:

i. Dalam tempoh siasatan dibuat, penyiasat mendapati kes aduan memerlukan tindakan siasatan lanjut oleh beberapa bahagian/unit yang lain atau memerlukan penubuhan Jawatankuasa Siasatan Khas bagi menguruskan kes tersebut.

ii. Pengadu tidak berpuas hati dengan maklum balas yang telah dikemukakan dan tindakan siasatan semula perlu dibuat (kes dibuka semula).

Penukaran tahap kompleksiti yang disebabkan kelewatan laporan siasatan oleh pegawai penyiasat yang sedang bercuti/berkursus adalah* ***TIDAK DIBENARKAN**.*

10.0 PENGURUSAN ADUAN MELALUI SISPAA

Mulai tahun 2021, KKDW telah menggunakan sepenuhnya SISPAA dalam pengurusan aduan. Semua maklum balas (aduan/penghargaan/pertanyaan/ cadangan) yang diterima melalui saluran-saluran lain selain SISPAA **WAJIB** didaftarkan dalam SISPAA.

10.1 Tempoh Pendaftaran Aduan

Bagi kes-kes aduan yang memerlukan PPA mendaftarkan sendiri aduan yang diterima, pendaftaran perlu dibuat pada hari yang sama aduan tersebut diterima atau dibenarkan pendaftaran *backdated* selewat-lewatnya dalam tempoh tiga (3) hari bekerja dari tarikh penerimaan.

10.2 Dokumentasi SISPAA

Pegawai/ Penyelaras Aduan bertanggungjawab memastikan dokumentasi aduan dalam SISPAA adalah lengkap seperti berikut:

i. Notifikasi akuan terima kepada pengadu dikeluarkan dalam tempoh satu (1) hari bekerja dari tarikh aduan diterima.

ii. Arahan Tindakan Siasatan Agensi (SISPAA/e-mel).

iii. Laporan Siasatan (bagi kes integriti jika laporan tidak boleh dimuat naik dalam sistem, **penyelaras/pegawai aduan perlu menyatakan tarikh laporan tersebut telah dihantar kepada Unit Integriti dalam log kerja**).

iv. Surat maklum balas jawapan/e-mel maklum balas jawapan kepada pengadu.

**Jika tiada maklumat pengadu (Aduan Surat Layang), dokumen-dokumen lain yang dinyatakan di atas perlu dimuat naik sebagai laporan log kerja.*

10.3 Penyelesaian dan Penutupan Maklum Balas dalam SISPAA Peringkat KKDW

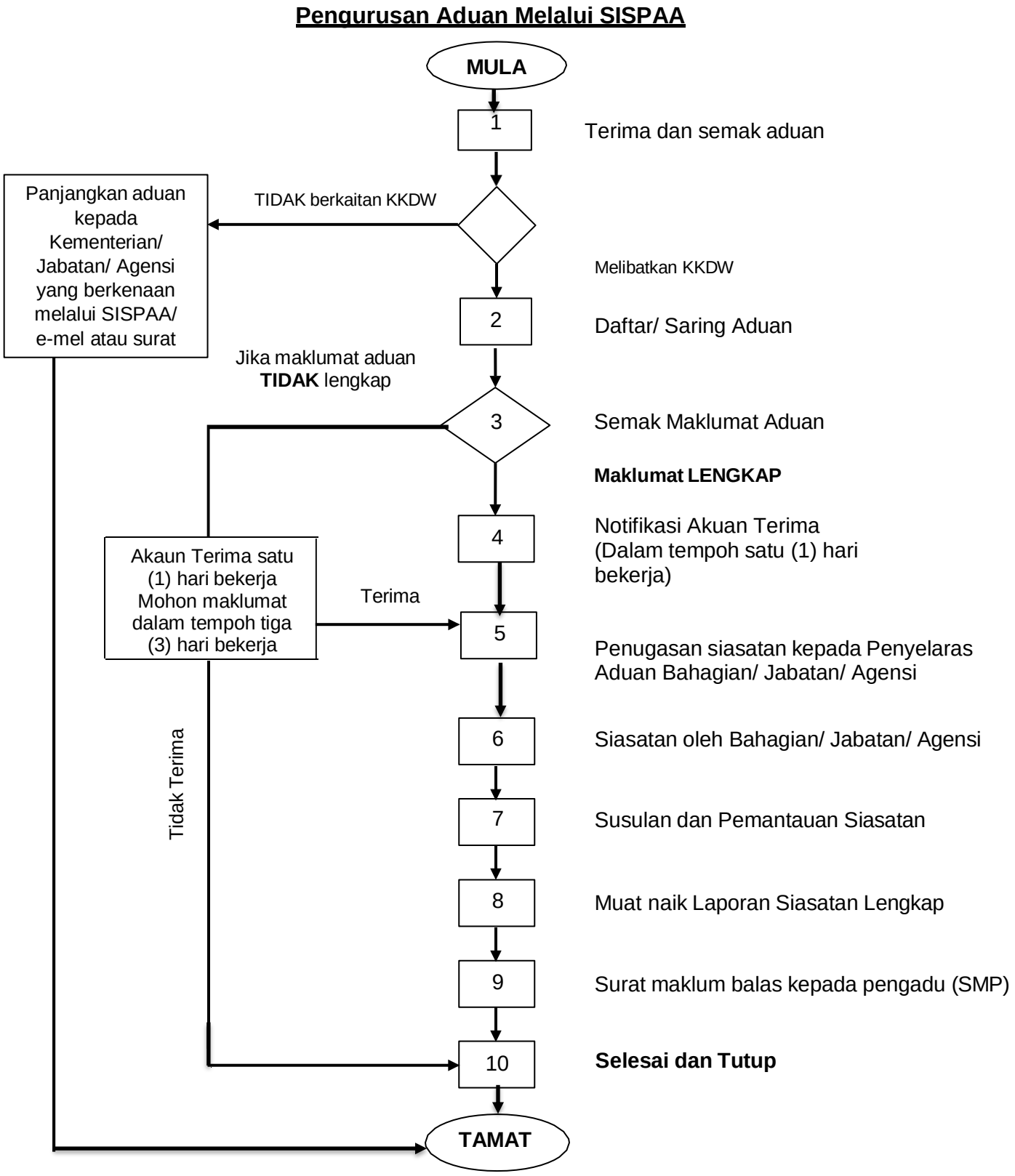
Semua Bahagian/Jabatan/Agensi bertanggungjawab untuk membuat penyelesaian dan penutupan aduan selepas mendapat pengesahan dan kelulusan SUB/Ketua Jabatan/Agensi.

10.4 Tanggungjawab dan Tindakan

TANGGUNGJAWAB	TINDAKAN
UKK KKDW, PA/PPA (Bahagian/Jabatan/Agensi)	1. Terima aduan dari pelbagai saluran dan semak sama ada berkaitan dengan KKDW atau tidak. Jika tidak, TIDAK perlu daftar aduan dalam SISPAA (bagi saluran selain SISPAA) dan TOLAK aduan (bagi yang diterima terus dalam SISPAA). Panjangkan aduan kepada Kementerian/Bahagian/Jabatan/ Agensi lain yang berkaitan di luar SISPAA (melalui e-mel atau surat).
UKK KKDW, PA/PPA (Bahagian/Jabatan/Agensi)	2. Jika aduan melibatkan KKDW, saring atau daftar aduan yang diterima dalam SISPAA.
UKK KKDW, PA/PPA (Bahagian/Jabatan/Agensi)	3. Menghantar notifikasi akuan terima kepada pengadu jika pengadu dapat dihubungi melalui e-mel/alamat dalam tempoh SATU (1) hari bekerja dari tarikh aduan diterima. Notifikasi ini perlu memaklumkan aduan telah dipanjangkan kepada yang berkaitan. Jika maklumat aduan tidak lengkap, mohon pengadu untuk kemukakan maklumat tersebut dalam tempoh TIGA (3) hari bekerja. Aduan boleh ditutup jika maklumat tidak diterima dalam tempoh tersebut.
UKK KKDW, PA/PPA (Bahagian/Jabatan/Agensi)	4. Panjangkan penugasan siasatan aduan kepada Penyelaras Aduan atau Pegawai Perhubungan Awam Bahagian KKDW yang berkaitan dengan aduan berkenaan melalui SISPAA.
Pegawai Penyiasat Bahagian KKDW/ (Bahagian/Jabatan/Agensi)	5. Membuat siasatan terhadap aduan dengan menyediakan laporan siasatan yang lengkap dalam tempoh yang ditetapkan (biasa/kompleks). Laporan siasatan mesti dimuat naik dalam SISPAA.

TANGGUNGJAWAB	TINDAKAN
UKK KKDW, PA/PPA (Bahagian/Jabatan/Agensi)	6. Sentiasa membuat susulan dan pemantauan berterusan bagi memastikan laporan siasatan/maklum balas siap dan diterima mengikut tempoh ditetapkan.
UKK KKDW (Bahagian/Jabatan/Agensi)	7. Menyediakan surat maklum balas kepada pengadu berdasarkan keputusan laporan siasatan yang diterima. Pastikan surat maklum balas ini telah disemak dan disahkan oleh Penyelia masing-masing.
UKK KKDW (Bahagian/Jabatan/Agensi)	8. Menghantar surat maklum balas jawapan kepada pengadu melalui e-mel atau surat dalam tempoh 15 hari bekerja (surat maklum balas awal bagi kes Kompleks).
UKK KKDW, PA/PPA (Bahagian/Jabatan/Agensi)	9. Memuat naik surat maklum balas di dalam SISPAA.
UKK KKDW, PA/PPA (Bahagian/Jabatan/Agensi)	10. Membuat penyelesaian dan penutupan aduan dalam SISPAA.

10.0 Carta Aliran Kerja



11. PENGURUSAN ADUAN YANG DITERIMA MELALUI MEDIA MASSA

Aduan media massa merujuk kepada aduan yang diterima melalui media cetak (surat khabar dan majalah), media elektronik (televisyen dan radio), media dalam talian (blog, portal) dalam bentuk laporan berita/artikel, surat kepada pengarang/surat pembaca dan sebagainya.

Semua kenyataan maklum balas media secara asasnya perlu disemak dan diluluskan oleh Pengurusan Tertinggi KKDW sebelum diedarkan untuk siaran bergantung kepada isu seperti berikut :

i. **Isu Perancangan dan Pembangunan Projek**
Maklum balas disediakan oleh Bahagian/Jabatan/Agensi dan disemak serta diluluskan oleh Ketua Setiausaha Kementerian (KSU).

ii. **Isu Pembangunan Desa**
Maklum balas disediakan oleh Bahagian/Jabatan/Agensi dan disemak serta diluluskan oleh KSU.

iii. **Isu Pengurusan dan Pentadbiran**
Maklum balas disediakan oleh Bahagian/ Jabatan/Agensi dan disemak serta diluluskan oleh KSU.

11.1 Tanggungjawab dan Tindakan

11.1.1 Laporan Berita/Artikel (Media Cetak dan Media Elektronik)

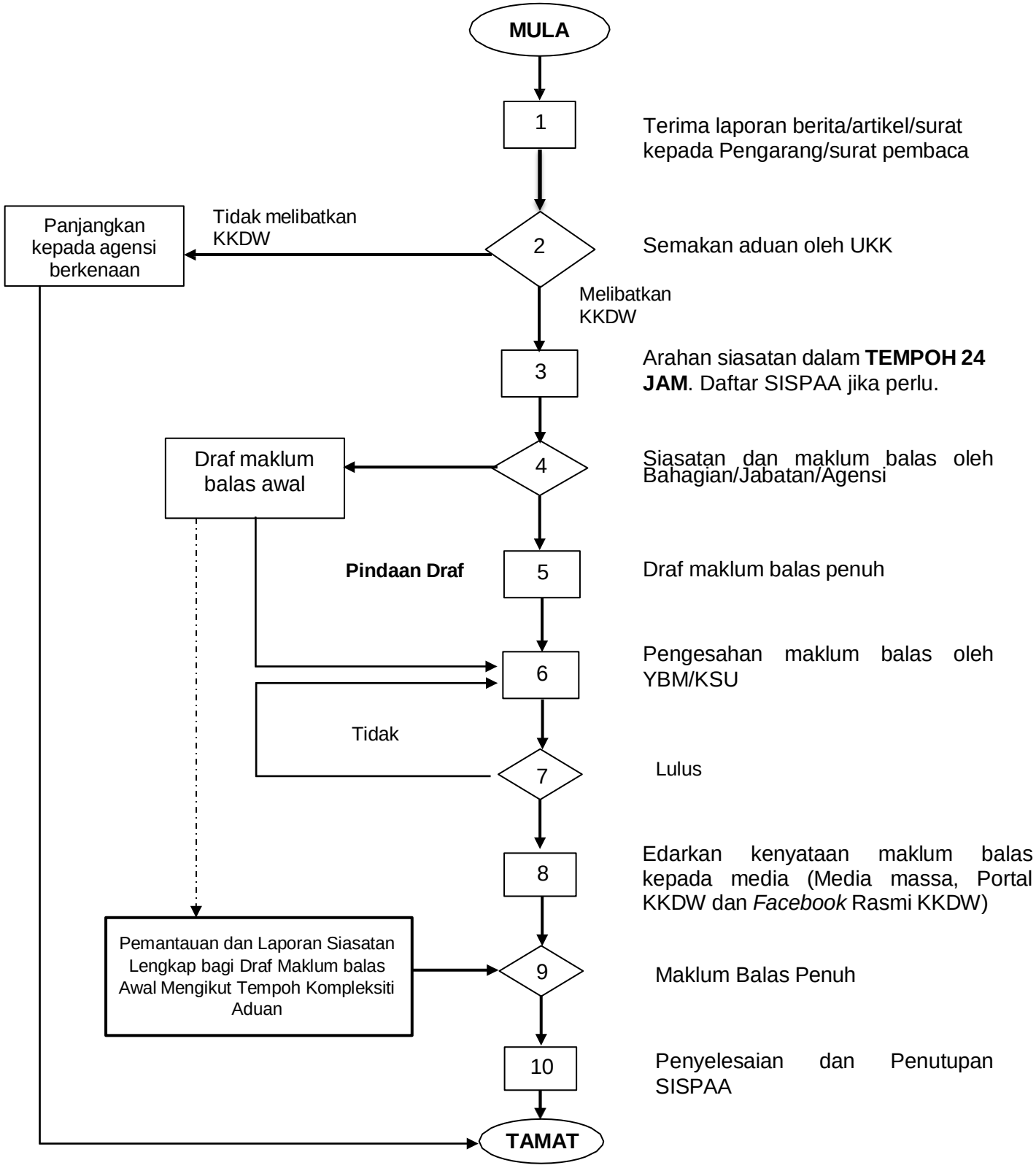
11.1.2 Surat Kepada Pengarang/Surat Pembaca (Media Cetak dan Media *Online*)

TANGGUNGJAWAB	TINDAKAN
UKK KKDW (Bahagian/Jabatan/Agensi)	1. Terima dan kenal pasti laporan berita/artikel/surat kepada pengarang/surat pembaca yang berkaitan.
UKK KKDW	2. Semak laporan berita/artikel/surat kepada pengarang/surat pembaca. a. Sekiranya tidak berkaitan dengan KKDW, panjangkan kepada Kementerian yang berkaitan. b. Jika laporan berita/artikel/surat kepada pengarang/surat pembaca sekiranya dikenal pasti oleh Bahagian/Jabatan/Agensi adalah berkaitan KKDW, ia perlu dimaklumkan kepada KSU dan TKSU (T&P), SUB (KP) dan disalinkan kepada UKK dengan kadar segera (telefon, *WhatsApp* dan e-mel).
UKK KKDW (Bahagian/Jabatan/Agensi)	3. E-mel kepada Bahagian/Jabatan/Agensi yang berkaitan untuk siasatan dan maklum balas dalam tempoh 24 jam (e-mel disalinkan kepada YBM, KSU, TKSU (T) dan TKSU (P), SUB (KP)).
UKK KKDW (Bahagian/Jabatan/Agensi)	4. Daftarkan dalam SISPAA
UKK KKDW (Bahagian/Jabatan/Agensi)	5. Siasat dan kemukakan draf kenyataan maklum balas/ maklum balas awal *(holding statement)* dalam tempoh 24 jam seperti berikut: i. Sekiranya melibatkan **<u>isu Perancangan dan Pembangunan Projek, Pembangunan Desa, e-mel terus kepada SUB/ ketua Jabatan bagi tujuan pengesahan dan salinan kepada UKK KKDW</u>** bagi tujuan kelulusan dengan YBM, KSU, TKSU (T&P).

TANGGUNGJAWAB	TINDAKAN
UKK KKDW (Bahagian/Jabatan/Agensi)	ii. Sekiranya **<u>berkaitan Pengurusan dan Pentadbiran, e-mel kepada UKK</u>** untuk dipanjangkan kepada KSU dan SUB (KP) bagi tujuan pengesahan dan kelulusan. **Draf kenyataan ini perlu disemak dan diluluskan oleh SUB/ Ketua Pengarah Jabatan/Agensi..*
YBM/KSU	6. Semakan dan kelulusan.
UKK KKDW (Bahagian/Jabatan/Agensi)	7. Terima kelulusan kenyataan dari YBM/KSU.
UKK KKDW, PA/ PPA (Bahagian/Jabatan/Agensi)	8. Edarkan kenyataan media yang melibatkan YBM/KSU kepada media massa yang berkenaan dan lain-lain media (tertakluk kepada arahan) bagi tujuan siaran dalam tempoh 24 jam berikutnya. Antaranya: i. Media massa; ii. Portal KKDW; dan iii. *Facebook* rasmi KKDW.
UKK KKDW (Bahagian/Jabatan/Agensi)	9. Edarkan kenyataan media yang melibatkan Bahagian/Jabatan/Agensi masing-masing kepada media massa yang berkenaan dan lain-lain media (tertakluk kepada arahan) bagi tujuan siaran dalam tempoh 24 jam berikutnya. Antaranya: i. Media massa; dan ii. *Facebook* rasmi Jabatan/Agensi.
UKK KKDW (Bahagian/Jabatan/Agensi)	10. Sekiranya kenyataan adalah maklum balas awal, buat tindakan susulan dan pemantauan kes sehingga aduan selesai mengikut tempoh yang ditetapkan.
UKK KKDW (Bahagian/Jabatan/Agensi)	11. Penyelesaian dan penutupan aduan dalam SISPAA.

11.2 Carta Aliran Kerja

Pengurusan Laporan Berita/Artikel/Surat Kepada Pengarang/Surat Pembaca



12. PENGURUSAN ADUAN TULAR MEDIA SOSIAL

Media sosial atau media baru merupakan satu medium yang sangat relevan pada masa kini dan memberikan banyak kelebihan kepada pengguna media sosial. Namun, sikap pengguna media sosial masa kini yang mengambil jalan pintas menularkan sesuatu isu atau aduan yang tidak pasti kesahihannya secara langsung/ tidak langsung memberikan impak negatif kepada imej KKDW perlu ditangani secara berkesan.

Aduan TULAR media sosial merujuk kepada aduan melalui ***Facebook, Instagram*, *WhatsApp, TikTok*** dan lain-lain platform yang mendapat perhatian, **komen dan perkongsian daripada lebih 300 netizen** terutamanya isu yang memberikan persepsi negatif kepada perkhidmatan dan ancaman kepada anggota KKDW. Manakala aduan media sosial yang tidak tular iaitu diterima melalui pesanan (*messenger*) perlu diurus mengikut prosedur pengurusan aduan yang ditetapkan berdasarkan piagam.

Semakan dan kelulusan kenyataan maklum balas isu tular adalah sama seperti **pengurusan aduan melalui media massa.**

12.1 Tanggungjawab dan Tindakan

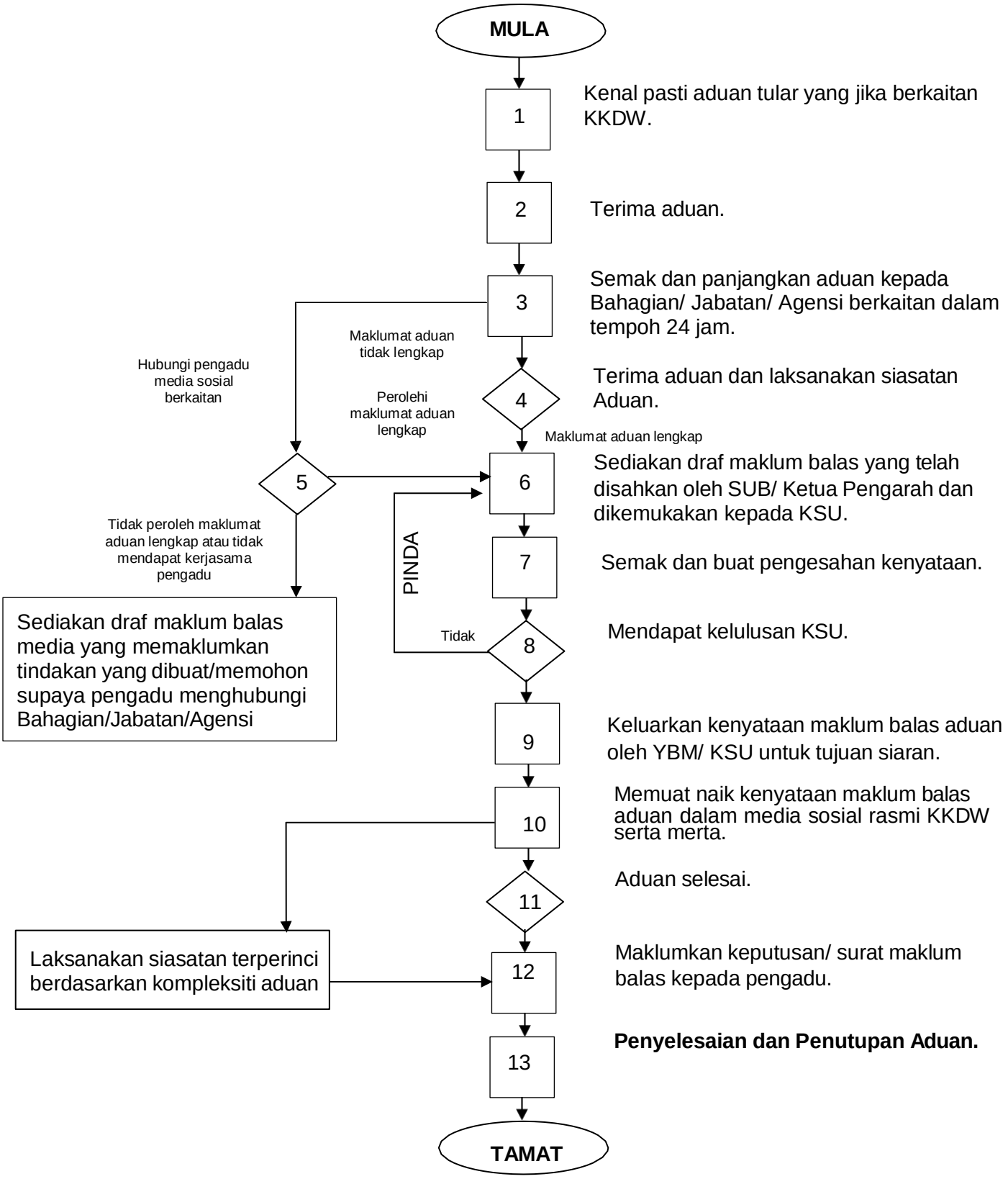
TANGGUNGJAWAB	TINDAKAN
UKK KKDW (Bahgian/Jabatan/Agensi)	1. Kenal pasti aduan tular yang berkaitan KKDW. • Sekiranya dikenal pasti oleh Penyelaras Aduan Bahagian/Jabatan/Agensi, PA perlu memaklumkan kepada UKK; manakala • UKK perlu memaklumkan terus isu tular kepada KSU dengan kadar segera (telefon, *WhatsApp* dan e-mel).
UKK KKDW	2. Terima aduan dan laksanakan penugasan.
UKK KKDW	3. Semak aduan dan panjangkan kepada Bahagian/ Jabatan/Agensi yang berkaitan melalui e-mel untuk siasatan dan maklum balas dalam tempoh 24 jam. E-mel disalinkan kepada YBM/KSU. **E-mel ini perlu memaklumkan kenyataan maklum balas aduan tersebut telah mendapat kelulusan dan pengesahan oleh SUB/Ketua Pengarah Jabatan/ Agensi.*

TANGGUNGJAWAB	TINDAKAN
(Bahgian/Jabatan/Agensi)	4. Terima aduan dan laksanakan siasatan aduan. Sediakan draf kenyataan maklum balas dalam tempoh 24 jam. a) Jika maklumat aduan tidak lengkap, hubungi pengadu melalui e-mel atau media sosial berkenaan untuk mendapatkan maklumat lengkap aduan. b) Jika maklumat tidak dapat diperolehi atau pengadu tidak memberi kerjasama, sediakan draf kenyataan maklum balas dengan memaklumkan tindakan yang telah diambil. c) Jika maklumat aduan lengkap, sediakan draf maklum balas yang telah disahkan oleh SUB/Ketua Jabatan dan dikemukakan melalui e-mel kepada Pengurusan Tertinggi berdasarkan isu. i. Sekiranya melibatkan **isu perancangan dan pembangunan projek, e-mel terus kepada pejabat KSU** bagi tujuan pengesahan dan kelulusan dengan salinan kepada UKK. ii. Sekiranya **melibatkan isu pembangunan desa, e-mel kepada UKK** untuk dipanjangkan kepada KSU bagi tujuan pengesahan dan kelulusan. iii. Sekiranya **melibatkan isu pengurusan dan pentadbiran, e-mel kepada UKK** untuk dipanjangkan kepada KSU bagi tujuan pengesahan dan kelulusan.
YBM/ KSU	5. Membuat semakan dan kelulusan.
UKK KKDW (Bahgian/Jabatan/Agensi)	6. Terima pengesahan kenyataan. Buat pindaan draf jika berkaitan dan ikut arahan pihak KSU untuk tindakan selanjutnya.

TANGGUNGJAWAB	TINDAKAN
UKK KKDW	7. Mengeluarkan kenyataan maklum balas aduan oleh YBM/KSU/Ketua Pengarah yang mana berkaitan tertakluk kepada arahan untuk tujuan siaran selepas mendapat kelulusan KSU. a) KKDW : Muat naik kenyataan maklum balas dalam media sosial KKDW serta-merta.
UKK KKDW (Bahagian/Jabatan/Agensi)	8. Jika maklum balas kepada media pada langkah 7 adalah maklum balas penyelesaian aduan, terus ke langkah 10. Jika kenyataan merupakan maklum balas awal, sediakan laporan siasatan lengkap mengikut tempoh tempoh kompleksiti aduan.
UKK KKDW (Bahagian/Jabatan/Agensi)	9. Maklumkan keputusan/ surat maklum balas kepada pengadu dalam tempoh ditetapkan.
UKK KKDW (Bahagian/Jabatan/Agensi)	10. Penyelesaian dan penutupan aduan.

12.2 Carta Aliran Kerja

Pengurusan Aduan Tular Media Sosial



13. PENGURUSAN ADUAN SURAT LAYANG

Aduan Surat Layang merujuk kepada aduan yang tidak disertakan maklumat pengadu. Aduan yang mengandungi maklumat berdasarkan prinsip 5W1H *(Who, When, What, Why, Where, & How)* yang diterima melalui surat layang perlu diurus seperti aduan-aduan yang lain mengikut prosedur ditetapkan.

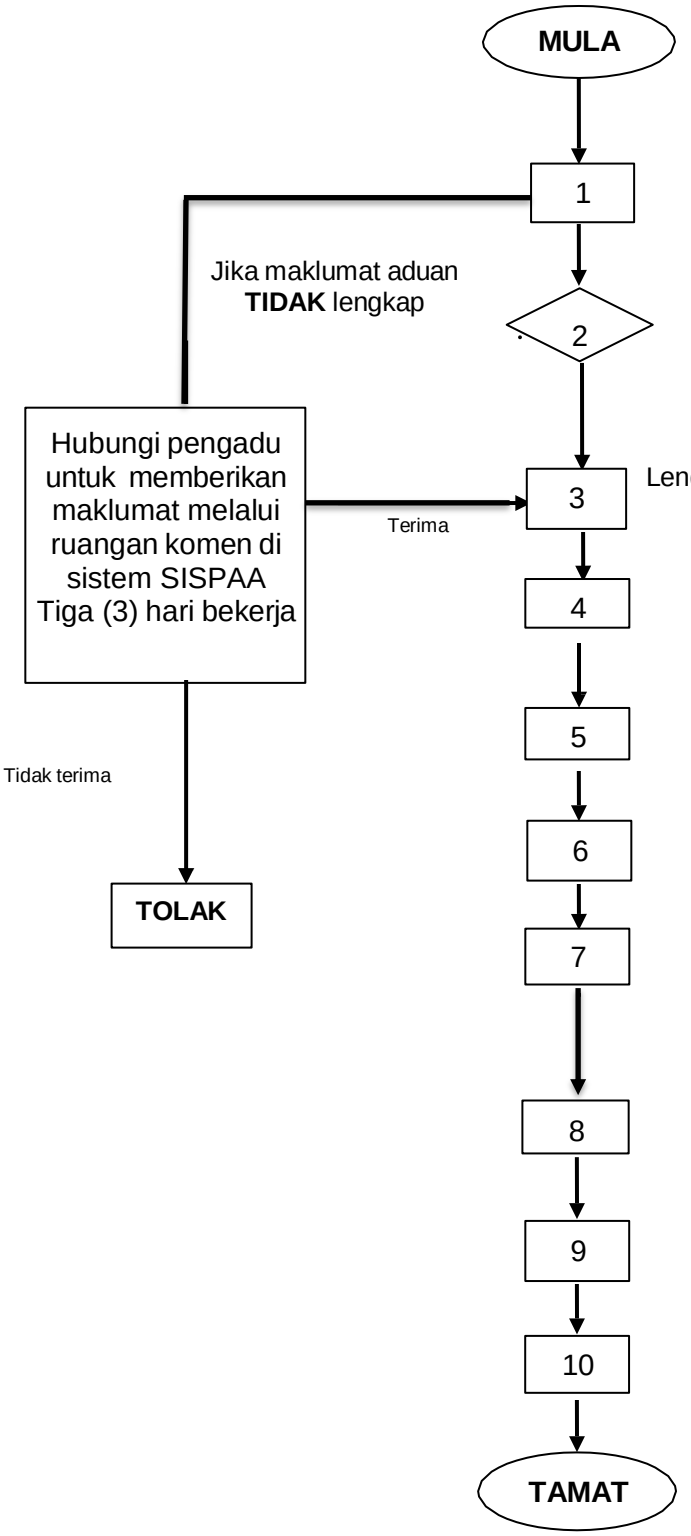
13.1 Tanggungjawab dan Tindakan

TANGGUNGJAWAB	TINDAKAN
UKK KKDW (Bahagian/Jabatan/Agensi)	1. Terima aduan dan semak kandungan maklumat aduan sama ada lengkap atau tidak dalam SISPAA. a) Jika kandungan aduan tidak lengkap, mohon pengadu memberikan maklumat tambahan dalam tempoh TIGA (3) hari bekerja melalui ruangan komen dalam sistem SISPAA. b) Sekiranya tiada maklum balas diterima daripada pengadu (kandungan maklumat aduan tidak lengkap), aduan akan **ditolak** dalam sistem SISPAA. c) Jika kandungan maklumat aduan lengkap, aduan akan diterima dan diberi penugasan.
UKK KKDW (Bahagian/Jabatan/Agensi)	2. Menyediakan Surat Akuan Terima (SAT) sebagai LOG KERJA dalam tempoh SATU (1) hari bekerja dari tarikh aduan diterima. SAT ini perlu memaklumkan “SAT tidak dapat disampaikan kepada pengadu kerana tiada maklumat lengkap”.

TANGGUNGJAWAB	TINDAKAN
UKK KKDW (Bahagian/Jabatan/Agensi)	3. Jika aduan diterima di luar SISPAA iaitu melalui surat dan arahan daripada Pengurusan Tertinggi KKDW, semak sama ada butiran aduan lengkap. i. Jika kandungan maklumat aduan lengkap, aduan perlu didaftarkan dalam sistem SISPAA atau ii. Jika kandungan maklumat aduan **tidak lengkap tidak perlu daftar** dan rekod dalam fail.
UKK KKDW (Bahagian/Jabatan/Agensi)	4. Semak aduan dan panjangkan/ beri penugasan siasatan aduan kepada Penyelaras Aduan atau Pegawai Perhubungan Awam Bahagian/Jabatan/ Agensi yang berkaitan dengan aduan berkenaan melalui SISPAA.
(Bahagian/Jabatan/Agensi)	5. Membuat siasatan terhadap aduan dengan menyediakan laporan siasatan yang lengkap dalam tempoh yang ditetapkan (Biasa atau Kompleks). **Fokus kepada isu aduan BUKAN siapa pengadu.**
(Bahagian/Jabatan/Agensi)	6. Memuat naik laporan siasatan yang lengkap dan telah disahkan dalam SISPAA.
(Bahagian/Jabatan/Agensi)	7. **Bergantung kepada arahan Pengurusan Tertinggi dan syor dalam laporan siasatan aduan yang diterima,** sediakan maklum balas dan kemukakan laporan siasatan kepada: i. Pengurusan Tertinggi dan salinkan kepada UKK; atau ii. Unit Integriti (bagi aduan BERASAS yang memerlukan tindakan lanjut Unit Integriti) dan salinkan kepada UKK.
UKK KKDW (Bahagian/Jabatan/Agensi)	8. Penyelesaian dan penutupan aduan dalam SISPAA.

13.2 **Carta Aliran Kerja**

Pengurusan Aduan Surat Layang



Terima aduan. Sekiranya aduan diterima di luar SISPAA perlu didaftarkan dalam SISPAA.

Semak kandungan maklumat aduan.

Surat Akuan Terima (SAT) sebagai Log Kerja.

Penugasan Siasatan kepada Penyelaras Aduan/ PRO Bahagian/ Jabatan/ Agensi melalui SISPAA.

Siasatan oleh Bahagian/ Jabatan/ Agensi.

Sediakan laporan siasatan yang lengkap.

Memuat naik laporan siasatan yang telah disahkan dalam SISPAA.

Keluarkan maklum balas dan kemukakan laporan kepada Pengurusan Tertinggi/ Unit Integriti.

Memuat naik surat maklum balas dalam SISPAA.

Penyelesaian dan Penutupan Aduan

14. PENGURUSAN ADUAN BERULANG

Aduan berulang merujuk kepada tiga (3) situasi berikut:

i. Aduan yang sama daripada pengadu sama yang tidak berpuas hati dengan maklum balas yang telah diberikan.

ii. Aduan yang sama terhadap orang yang sama disiasat (OYDS) oleh pengadu yang berbeza.

iii. Aduan yang sama terhadap perkhidmatan yang disediakan.

14.1 **Tanggungjawab dan Tindakan**

i. Siasatan semula oleh pegawai siasatan yang berbeza:

ii. Mengenal pasti punca utama yang menjurus kepada aduan tersebut dan menentukan tindakan pencegahan yang perlu diambil:

iii. Sesi *engagement* bersama orang yang disiasat (OYDS):

iv. Sesi perjumpaan bersemuka bersama pengadu bagi aduan berulang pengadu yang sama.

v. Membuat verifikasi terhadap keberkesanan tindakan pencegahan. Jika didapati tindakan pencegahan tidak berkesan, Ketua Jabatan perlu mengarahkan Bahagian/Jabatan/Agensi untuk membuat tindakan pencegahan yang baharu bagi menyelesaikan aduan dengan lebih berkesan.

15. PENGURUSAN ADUAN INTEGRITI

Aduan integriti merujuk kepada tiga (3) situasi berikut:

i. Aduan daripada pengadu dalaman yang melibatkan prosedur atau konflik dalam jabatan atau agensi di bawah KKDW.

ii. Aduan berulang terhadap individu yang sama disiasat (OYDS) oleh pengadu berbeza, namun boleh diselesaikan secara dalaman oleh jabatan atau agensi.

iii. Aduan terhadap sikap kakitangan perlu diselesaikan secara dalaman oleh bahagian/ unit berkaitan dalam jabatan atau agensi itu sendiri.

15.1 **Tanggungjawab dan Tindakan**

i. Kenal pasti punca utama aduan kemudian Penyelaras Aduan perlu mengemas kini keputusan dalam sistem SISPAA dan tutup aduan dalam SISPAA KKDW.

ii. Aduan dipanjangkan dan tindakan siasatan dilanjutkan oleh Unit Integriti jabatan atau agensi, manakala langkah pencegahan perlu diselesaikan secara dalaman.

iii. Jika tindakan sedia ada tidak berkesan, Ketua Jabatan mengarahkan tindakan pencegahan baharu oleh Bahagian/Jabatan/Agensi untuk penyelesaian aduan secara berkesan di peringkat KKDW dan Agensi.

16. PENGURUSAN SIASATAN ADUAN

Pengurusan siasatan aduan adalah perbuatan memeriksa, menyelidik dan mencari/ mengesan bukti terhadap sesuatu perkara aduan yang belum disahkan kebenarannya. Hasil siasatan yang berkualiti ialah siasatan yang dapat menegakkan keadilan kepada semua pihak (pengadu & orang yang disiasat (OYDS)) melalui bukti dan maklum balas yang dikemukakan.

16.1 **Pelantikan Jawatankuasa/Pegawai Penyiasat**

Pegawai Penyiasat hendaklah dilantik secara bertulis oleh Ketua (Bahagian/ Jabatan/Agensi) **sekurang-kurangnya 2 tahun sekali/pelantikan secara *ad hoc* (bergantung kepada keperluan sesuatu aduan)**. Surat lantikan Pegawai Penyiasat seperti **di Lampiran A**.

Tugas dan tangggungjawab Jawatankuasa/Pegawai Penyiasat:

i. Melaksanakan siasatan dengan segera selepas menerima surat arahan siasatan/pelantikan;
ii. Membuat laporan awal jika perlu (terutama bagi kes Kompleks); dan
iii. Menyediakan laporan siasatan yang lengkap dalam tempoh yang ditetapkan (tertakluk kepada tempoh yang ditetapkan dalam surat arahan siasatan/ terma rujukan).

16.2 **Siasatan Aduan bagi Kategori Biasa**

Semua aduan kategori biasa akan dihantar terus kepada Pegawai Penyiasat yang dilantik untuk menjalankan siasatan. Format surat arahan siasatan adalah seperti **di Lampiran D**.

16.3 **Siasatan Aduan bagi Kategori Kompleks**

Jawatankuasa Penyiasat/Pegawai Penyiasat hendaklah dilantik secara bertulis oleh Ketua (Bahagian/Jabatan/Agensi) selewat-lewatnya dalam tempoh satu (1) hari bekerja dari tarikh arahan siasatan diterima. Surat lantikan Jawatankuasa Siasatan/ Pegawai Penyiasat seperti **di Lampiran E**.

Keanggotaan Jawatankuasa/Pegawai Penyiasat terdiri daripada:

i. Seorang Pengerusi dan sekurang-kurangnya dua (2) orang pegawai yang tidak mempunyai kepentingan/terlibat dengan inti pati aduan tersebut; serta

ii. Pegawai dilantik mempunyai latar belakang teknikal/ bidang tugas isu yang diadu dan kompeten untuk menjalankan siasatan.

16.4 **Etika Siasatan**

Untuk memperolehi hasil siasatan yang sahih, adil dan saksama, semua Pegawai Penyiasat perlu tertakluk kepada etika seperti berikut:

i. **Berkecuali**
Pegawai Penyiasat hendaklah bertindak sebagai satu pihak yang berkecuali dan bebas. Tugas siasatan perlu dibuat tanpa dipengaruhi oleh mana-mana pihak serta tidak bersikap defensif/subahat terhadap anggota/ pegawai yang diadu. Tidak mempunyai pertalian persaudaraan dengan individu yang diadu.

ii. **Kompetensi**
Pegawai Penyiasat hendaklah berkemahiran dalam komunikasi dan berkeupayaan menjalankan siasatan.

iii. **Integriti**
Pegawai Penyiasat hendaklah melaksanakan tugas dengan penuh tanggungjawab, mematuhi undang-undang dan mendedahkan bukti siasatan yang dikehendaki dari segi undang-undang dan profesion.

iv. **Objektiviti**
Pegawai Penyiasat tidak boleh menyembunyikan semua fakta yang ditemui dan sumber fakta tersebut. Jika tidak didedahkan, mungkin akan menjejaskan hasil laporan siasatan. Rumusan siasatan perlu disokong dengan bukti yang jelas dan nyata.

v. **Kerahsiaan**
Pegawai Penyiasat bertanggungjawab merahsiakan dan memberi perlindungan maklumat yang diperolehi dalam pelaksanaan tugas. Sekiranya Pegawai Penyiasat atau anggota yang terlibat dalam siasatan didapati membocorkan butiran aduan dan hasil siasatan kepada pihak

ketiga, mereka akan dikenakan tindakan tatatertib. Pegawai Penyiasat dan anggota perlu menandatangani borang Aku Janji seperti di **Lampiran C**.

16.5 **Kaedah/Strategi Siasatan**

i. **Penyelidikan**
Memeriksa perkara-perkara yang belum jelas, mencari keterangan berkenaan sesuatu perkara yang diadukan dengan merujuk kepada SOP, Akta atau Pekeliling berkaitan.

ii. **Perjumpaan/Pertanyaan**
Siasatan (*enquiry*) yang mendalam, sistematik dan berkaedah serta pemeriksaan ke atas semua komponen, keadaan dan kejadian melalui temu ramah saksi, pengadu dan pegawai diadu.

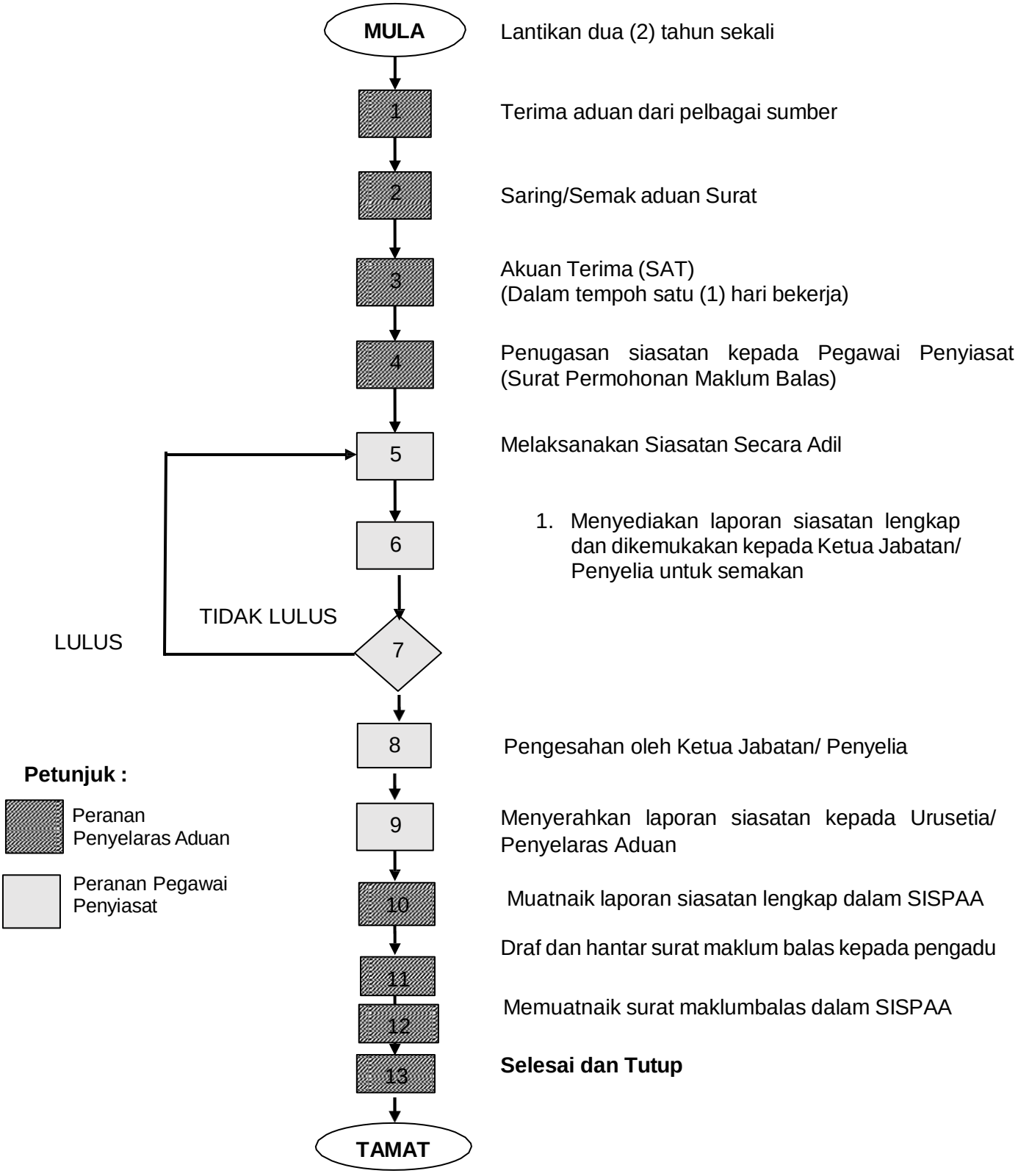
iii. **Pemeriksaan**
Pengumpulan fakta dan maklumat yang boleh menjawab atau menyelesaikan masalah melalui semakan dokumentasi dan rekod-rekod.

iv. **Pemerhatian**
Pemerhatian secara misteri (*mystery shopping*) untuk mendapatkan maklumat.

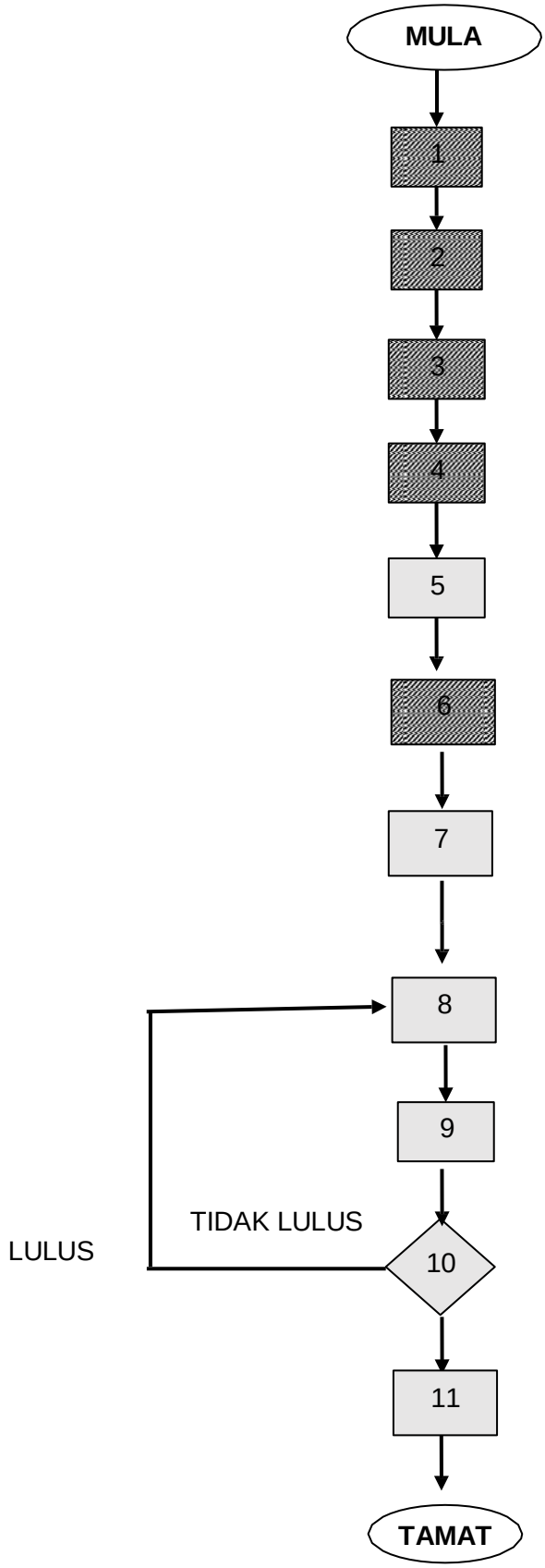
v. **Pelaporan**
Melaporkan maklumat mengenai sesuatu hasil siasatan secara bertulis.

16.6 **Carta Aliran Kerja**

Pengurusan Siasatan (Aduan Biasa)



Pengurusan Siasatan (Aduan Kompleks)



Terima aduan dari pelbagai sumber

Saring/ Semak Aduan

Surat Akuan Terima (SAT)
(Dalam tempoh satu (1) hari bekerja)

Penugasan siasatan kepada Pegawai Penyiasat (Surat Permohonan Maklum Balas)

Melaksanakan Siasatan Secara Adil

Kemukakan Surat Maklum balas Awal kepada pengadu (sebelum tempoh 15 hari)

Lantikan Jawatankuasa Siasatan dan Arahan Siasatan

Siasatan oleh Jawatankuasa yang dilantik

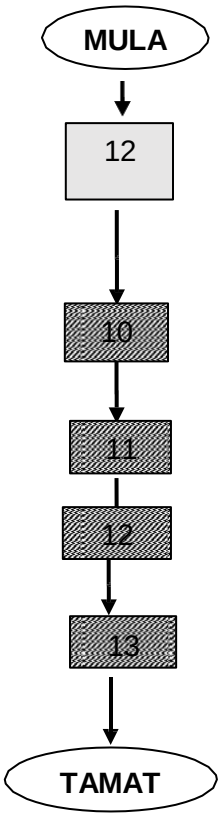
Menyediakan laporan siasatan lengkap dan dikemukakan kepada Ketua Jabatan/ Penyelia untuk semakan (yang mana berkaitan)

Pengesahan laporan oleh Ketua Jabatan

Petunjuk :

Peranan Penyelaras Aduan

Peranan Pegawai Penyiasat



Menyerahkan laporan siasatan kepada Urusetia/ Penyelaras Aduan

Muatnaik laporan siasatan lengkap dalam SISPAA.

Draf dan hantar surat maklum balas kepada pengadu

Memuatnaik surat maklumbalas dalam SISPAA

Selesai dan Tutup

17. TINDAKAN PELAKSANAAN

Garis panduan ini merupakan inisiatif Unit Komunikasi Korporat (UKK) KKDW untuk memantapkan pengurusan aduan KKDW dan perlu dijadikan asas kepada semua Bahagian/Jabatan/Agensi dibawah KKDW.

Setiausaha dan Ketua Pengarah Jabatan/Agensi, bertanggungjawab dalam memaklumkan perkara dan tindakan dalam garis panduan ini kepada semua pihak yang terlibat dalam pengurusan aduan KKDW. Kerjasama untuk mematuhi panduan ini diharapkan dapat meningkatkan ketelusan, akauntabiliti dan kecekapan perkhidmatan secara keseluruhannya.

KKDW **BERHAK** membuat pindaan terhadap kandungan garis panduan ini dari masa ke semasa.

18. PERTANYAAN BERKAITAN PELAKSANAAN GARIS PANDUAN

Sekiranya terdapat sebarang pertanyaan berkaitan pelaksanaan garis panduan, atau berlakunya mana-mana situasi penerimaan, kategori dan penyelesaian aduan yang **TIDAK** terkandung dalam garis panduan ini, sila hubungi pihak Urus setia di alamat berikut:

Unit Komunikasi Korporat Kementerian
Kemajuan Desa dan Wilayah (KKDW)
Aras 2, No 47,
Persiaran Perdana, Presint 4
Pusat Pentadbiran Kerajaan Persekutuan
62100 Putrajaya

No Tel : 03 – 8891 5940
E-mel : info@rurallink.gov.my

19.0 TARIKH PELAKSANAAN

Pelaksanaan garis panduan ini adalah berkuat kuasa dari tarikh surat dikeluarkan.

Tarikh Dikeluarkan : 1 Januari 2026

LAMPIRAN

SINGKATAN

SINGKATAN	KETERANGAN
YBM	Yang Berhormat Menteri
KSU	Ketua Setiausaha
TKSU (D)	Timbalan Ketua Setiausaha (Dasar)
TKSU (P)	Timbalan Ketua Setiausaha (Pembangunan)
SUB (KP)	Setiausaha Bahagian Kanan (Khidmat Pengurusan)
SUB	Setiausaha Bahagian
KKK	Ketua Komunikasi Korporat
UKK	Unit Komunikasi Korporat
UI	Unit Integriti
PPA	Pegawai Perhubungan Awam
PA	Penyelaras Aduan
OYDS	Orang Yang Disiasat
SAT	Surat Akuan Terima
SISPAA	Sistem Pengurusan Aduan Awam

LAMPIRAN A

CONTOH FORMAT SURAT LANTIKAN PEGAWAI PENYELARAS ADUAN

Ruj. Kami:
Tarikh :

SEPERTI DALAM SENARAI EDARAN

Tuan/Puan,

PELANTIKAN SEBAGAI PEGAWAI PENYELARAS ADUAN KEMENTERIAN KEMAJUAN DESA DAN WILAYAH (KKDW)

Dengan hormatnya saya merujuk kepada perkara di atas adalah berkaitan.

2. Sukacita dimaklumkan tuan/puan telah dilantik sebagai Pegawai Penyelaras Aduan bagi menyelaras pengurusan aduan dan maklum balas di KKDW bagi tempoh (TAHUN) sehingga (TAHUN). Deskripsi tugas Pegawai Penyelaras Aduan adalah seperti di **LAMPIRAN 1**. Tuan/puan juga dimohon melengkapkan Aku Janji Pegawai Siasatan Aduan seperti di **LAMPIRAN 2** dan mengembalikannya semula kepada Penyelaras Aduan.

3. Semoga pelantikan dan penglibatan tuan/puan sebagai Pegawai Penyelaras Aduan ini dapat dijalankan dengan komitmen sebaiknya bagi memastikan pengurusan aduan awam KKDW berjalan lancar.

4. Sebarang pertanyaan mengenai perkara ini, tuan/puan boleh menghubungi (NAMA PEGAWAI) di talian (NOMBOR TELEFON)

5. Perhatian dan kerjasama pihak tuan/puan berhubung perkara ini amatlah diharapkan dan dihargai.

Sekian, terima kasih.

Tandatangan

(NAMA KETUA SETIAUSAHA)

LAMPIRAN 1

Deskripsi Tugas Di Dalam Sistem Pengurusan Aduan Awam (SISPAA) KKDW

PERANAN	DESKRIPSI TUGAS
Penyelia	i. Tugas penyelia menerima, menyaring, merekod, menyelesai, memantau dan membuat carian maklum balas yang diterima dalam kawalan. ii. Menjana laporan mengikut bahagian/ unit di mana penyelia bertugas.
Pegawai Penyiasat	i. Pegawai Penyiasat Penyiasat menerima, merekod dan menyelesaikan aduan, carian maklum balas yang diterima daripada pelanggan. ii. Menjana laporan mengikut bahagian/ unit di mana penyiasat bertugas.

LAMPIRAN 2

AKU JANJI PEGAWAI SIASATAN ADUAN

Saya, …… No. Kad Pengenalan ……..……..……..……
Jawatan/ Gred ……..…….
dengan sesungguhnya berjanji bahawa saya

(i) akan menjaga kerahsiaan maklumat dalam siasatan;

(ii) memberi perlindungan maklumat yang diperolehi dalam pelaksanaan tugas; dan

(iii) tidak membocorkan butiran aduan dan hasil siasatan kepada pihak ketiga

Saya sesungguhnya faham bahawa jika saya disabitkan kerana telah melanggar Aku Janji ini, saya boleh dikenakan tindakan tatatertib mengikut Peraturan-Peraturan Pegawai (Kelakuan dan Tatatertib) 1993.

…….. ……..
(Tandatangan Pegawai) (Jawatan Pegawai)

Pengesahan,

..……..
(Tandatangan Ketua Jabatan)

……..……
(Nama dan No. Kad Pengenalan Ketua Jabatan)

…….. …….
(Tarikh) (Cap Rasmi Jabatan)

LAMPIRAN B

CONTOH FORMAT SURAT PERMOHONAN MAKLUM BALAS

No. Rujukan Fail :
Tarikh :
Kepada :

……
……
(Nama/Jawatan Pegawai Penyiasat)

Tuan/Puan,

MAKLUM BALAS ADUAN: < TAJUK ADUAN >
ID MAKLUM BALAS: < RURALLINK…….>

Dengan hormatnya saya merujuk kepada perkara di atas.

2. Adalah dimaklumkan bahawa pihak Bahagian/ Jabatan/ Agensi telah menerima aduan melalui <SUMBER ADUAN> mengenai perkara di atas. Sehubungan itu, bersama-sama ini dipanjangkan aduan yang dimaksudkan untuk makluman dan tindakan pihak tuan/puan.

3. Dipohon kerjasama pihak tuan/ puan untuk menyiasat kesahihannya serta menyerahkan Laporan Lengkap Siasatan Aduan ke Bahagian/ Seksyen/ Unit ini selewat-lewatnya <TARIKH AKHIR LAPORAN PERLU DIHANTAR>.

4. Perhatian dan kerjasama tuan/puan dalam menjalankan siasatan ini secara menyeluruh dan adil amat diharapkan dan didahului dengan ucapan terima kasih.

Sekian.

Tandatangan
Nama Ketua Jabatan:
SUB/ Ketua Pengarah

s.k.
<FAIL>

Mohon kerjasama pihak YBhg. Dato/ Tuan/ Puan memberikan akses dan kerjasama kepada Jawatankuasa Penyiasat/ Pegawai Penyiasat bagi melaksanakan siasatan aduan seperti di atas.

LAMPIRAN C

CONTOH FORMAT SURAT LANTIKAN JAWATANKUASA/ PEGAWAI PENYIASAT

No. Rujukan Fail :
Tarikh :
Kepada :
……
……
(Nama dan Jawatan Pegawai yang dilantik)

Tuan/Puan,

PELANTIKAN JAWATANKUASA/ PEGAWAI PENYIASAT

Saya dengan hormatnya merujuk kepada perkara di atas.

2. Dimaklumkan bahawa Jabatan ini telah menerima suatu aduan bertajuk <TAJUK ADUAN> pada <TARIKH ADUAN DITERIMA>. Sehubungan itu, tuan/ puan adalah dilantik sebagai Jawatankuasa Siasatan / Pegawai Penyiasat untuk menyiasat kes aduan tersebut.

3. Tuan/ puan adalah diberikan kuasa bagi mendapatkan maklumat mengenai aduan tersebut. Bersama-sama ini dilampirkan **butiran aduan, senarai tugas dan etika** Jawatankuasa/ Pegawai Penyiasat bagi rujukan dan makluman tuan/puan dalam menjalankan siasatan tersebut.

4. Kerjasama tuan/ puan dimohon untuk menyerahkan Laporan Lengkap Siasatan Aduan ke Bahagian/ Seksyen/ Unit ini selewatnya-lewatnya pada <TARIKH AKHIR LAPORAN PERLU DIHANTAR>.

5. Perhatian dan kerjasama tuan/puan dalam menjalankan siasatan ini secara menyeluruh dan adil amat diharapkan dan didahului dengan ucapan terima kasih.

Tandatangan
Nama Ketua Jabatan:
Pengarah Negeri/ Pengarah/ SUB

s.k.
<KETUA *FASILITI YANG DISIASAT*>

Mohon kerjasama pihak YBhg. Dato/ Tuan/ Puan memberikan akses dan kerjasama kepada Jawatankuasa Penyiasat/ Pegawai Penyiasat bagi melaksanakan siasatan aduan seperti di atas.

LAMPIRAN D

GAMBARAJAH II

SOP bagi tahap kesukaran aduan **BIASA**



SOP bagi tahap kesukaran aduan **KOMPLEKS**



KEMENTERIAN
KEMAJUAN DESA DAN WILAYAH

KEMENTERIAN KEMAJUAN DESA DAN WILAYAH
No 47, Persiaran Perdana, Presint 4, Pusat Pentadbiran Kerajaan Persekutuan,
62100 Putrajaya, Malaysia

Telefon : 03-8000 8000